

HEALTH SERVICE ADMINISTRATION

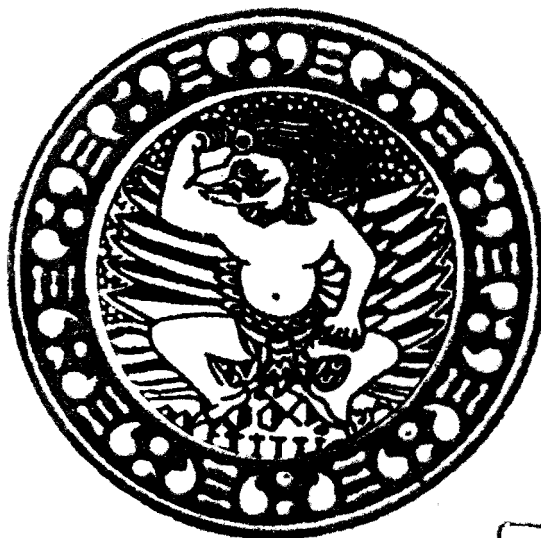
**DAMPAK PERUBAHAN KOMPENSASI DAN TEKNOLOGI PASCA
SWADANA RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA MASYARAKAT**

(Studi tentang Dampak Perubahan Kompensasi dan Teknologi Pasca Swadana Rumah Sakit
dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya)

SKRIPSI

KK
FIS AN 17 / 03

Fem.
A.



(Oleh)

FEMELIA
NIM 079514913

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
Semester Gasal 2002/2003**

B

**DAMPAK PERUBAHAN KOMPENSASI DAN TEKNOLOGI PASCA
SWADANA RUMAH SAKIT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA MASYARAKAT**

**(Studi tentang Dampak Perubahan Kompensasi dan Teknologi Pasca Swadana Rumah Sakit
dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga**

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Oleh

**F E M E L I A
NIM 079514913**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
Semester Gasal 2002/2003**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 19 Desember 2002

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Antun Mardiyanta', with a stylized flourish at the end.

Drs. Antun Mardiyanta, MA
NIP. 131 801 404

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada:

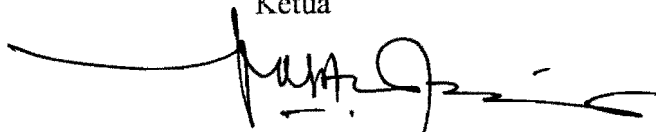
Hari/Tanggal : Jumat, 17 Januari 2003

Pukul : 13.00 WIB

Ruang : 250

Panitia penguji terdiri dari:

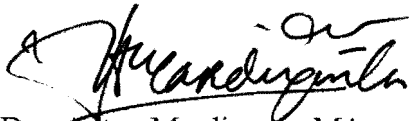
Ketua



Drs. Gatot Pramuka, MSi

NIP. 131 801 401

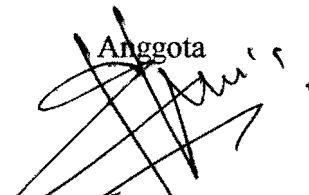
Anggota



Drs. Antun Mardiyanto, MA

NIP. 131 801 404

Anggota



Drs. Eko Supeno, MSi

NIP. 131 871 469

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk :

Ayahanda dan Ibunda tercinta

yang senantiasa memberikan loutan doa

dan kasih sayangnya.

Saudara-saudaraku tersayang Mas Arief (alm),

Dik Dyah dan Dik Nia

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan tentang dampak perubahan kompensasi dan teknologi yang dilakukan rumah sakit sehubungan dengan diterapkannya pola swadana dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Hal ini dilatarbelakangi oleh fenomena bahwa peningkatan kesadaran masyarakat akan kesehatan menuntut tersedianya pelayanan yang memadai. Tuntutan tersebut membangkitkan minat untuk turut menggarap rumah sakit swasta lebih megah dan lebih baik dalam melayani masyarakat, walaupun biaya administrasi lebih mahal. Pengelolaan dan pelayanan rumah sakit swasta yang lebih baik ini menimbulkan kesan buruk bagi rumah sakit pemerintah yang belum mampu memberikan pelayanan sebaik rumah sakit swasta. Untuk itu kebijaksanaan rumah sakit swadana sesuai dengan Keppres No. 38 tahun 1991 tentang unit swadana dan tata cara pengelolaan keuangan merupakan jalan keluar bagi penyempurnaan manajemen pengelolaan rumah sakit khususnya rumah sakit pemerintah. Karena swadana memberikan kebebasan kepada pengelola rumah sakit untuk menggunakan penerimaan fungsionalnya secara langsung. Sehingga kendala yang sering ditemukan oleh rumah sakit selama ini, yakni keterbatasan dana karena plafon anggaran maupun prosedur penggunaannya yang tidak langsung dapat diatasi. Dengan demikian swadana diharapkan akan meningkatkan mutu pelayanan dan peningkatan kinerja yang kemudian berdampak pada meningkatnya pendapatan rumah sakit secara menyeluruh. Sehubungan dengan hal itu perlu adanya upaya peningkatan kemampuan manajemen rumah sakit melalui pengembangan sumber daya manusianya yaitu dengan peningkatan kesejahteraan karyawan karena perubahan (peningkatan) itu akan berdampak pula terhadap peningkatan kinerja yang akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Di samping itu perubahan teknologi khususnya penunjang pelayanan pasca swadana dalam rangka investasi akan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan analisis kualitatif. Sedangkan penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi atau pengamatan dan dokumen. Kemudian analisis data dilakukan melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi dan untuk mendukung analisis data maka peneliti menggunakan tabel frekuensi dan persentase, sehingga teknik analisis data yang digunakan tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada di dalam penelitian ini.

Temuan di lapangan penelitian ini menunjukkan bahwa *pertama*, ada perubahan kompensasi yang diberikan kepada karyawan dari sisi tunjangan insentif (peningkatan dibanding sebelum swadana). Sehingga perubahan tersebut relatif cukup dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dengan kata lain, perubahan kompensasi yang dilakukan manajemen rumah sakit pasca swadana mampu mengubah perilaku atau memotivasi para karyawan untuk melaksanakan tugas/pekerjaan dengan baik terutama dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. *Kedua*, pemberian kompensasi yang diberikan manajemen rumah sakit kepada karyawan sudah cukup sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi dalam arti kompensasi cukup memenuhi kebutuhan minimal, cukup mampu mengikat, cukup meningkatkan semangat dan gairah kerja, cukup adil serta cukup sesuai dengan peningkatan

kemampuan organisasi rumah sakit yang dinamis khususnya pasca swadana. *Ketiga*, bahwa perubahan teknologi penunjang pelayanan yang dilakukan rumah sakit pasca swadana relatif memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Dengan kata lain kesiapan rumah sakit dalam merealisasikan perubahan teknologi untuk meningkatkan kapabilitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat pengguna jasanya sudah dapat diwujudkan dengan baik, yaitu adanya fasilitas dan produk atau layanan jasa baru yang disediakan oleh rumah sakit sehubungan dengan dibangunnya gedung bedah pusat terpadu dan gedung rawat inap utama pasca swadana.